

1 目的

豊島区（以下「区」という。）において、子ども・若者育成支援推進法に基づき設置した「豊島区子ども若者総合相談窓口」で子どもや若者とその家族等の相談に応じ、ユースソーシャルワークの視点から、自立に向けた多様な支援を行う。

また、同法に基づき設置した「子ども若者支援地域協議会」で、支援の際に連携した支援機関等とのネットワークを活用し、困難を抱える子ども若者のための地域づくりを行う。

2 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 履行日

原則として土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日とし、必要に応じて土曜日、日曜日も対応するものとする。

4 履行時間

午前8時30分から午後5時15分まで

電話・来所相談の最終受付時間は午後4時30分までとし、午後4時30分から午後5時15分は初回相談支援の予約のみとする。

ただし、業務の実態にあわせ、区との協議により別途定める事ができることとする。

5 履行場所

電話、メール、窓口については、豊島区役所4階 子ども若者課内

所在地：豊島区南池袋二丁目45番1号

名称：子ども若者総合相談窓口 アシスとしま

訪問や支援については、業務の実態にあわせる。

6 相談受付対象者

区内在住、在学、在勤の子どもから、概ね39歳までの若者

（初回の相談については家族、友人、恋人、知人、同僚、地域関係者、関係機関等から受ける場合がある）

7 支援対象者

相談受付対象者のうち、概ね18歳から39歳までの若者及び中学校を卒業後、高等学校等に在籍していない者。これに該当しない相談を受け付けた場合は原則、速やかに区に引継ぎを行うこと。

8 業務内容

（1）相談受付業務

①窓口、訪問、電話、メール、SNS等適切な方法で相談受付業務を行うこと。窓口対応ができない長時間（連続して2時間以上）の不在がないよう人員配置を行うこと。

庁舎内での面談やトイレ、休憩時間等で1時間程度の離席をする時は受託者の電話に転送すること。

②東京都ひきこもりサポートネットの担当区窓口として年齢制限なく相談を受け、責

任をもってつなぐこと。

- ③日常生活に関すること、学校生活に関すること、進路に関すること、ひきこもりに関すること、非行問題、家族問題、友人関係に関すること等、子どもや若者の多岐にわたる課題に対して相談を受けること。
- ④総合相談の役割として、相談受付後、すみやかに支援を開始すること。

(2) 支援業務

- ①初回の相談支援で事情を聞くこと。
- ②支援者対象者台帳を整備すること。
- ③継続的支援に至らなかった支援対象者に対しては、半年後をめぐりにフォローアップとして、その後の状況確認を適切な方法で行うこと。
- ④継続的支援を行う前に、支援対象者から「同意書」を取得すること。
- ⑤時間をかけて、アセスメント(支援対象者の主訴や課題を具体的に把握)を行うこと。適切な専門相談や福祉包括化推進部会、民間事業者が運営する居場所などの支援機関等と連携し、支援方法を検討すること。
- ⑥支援機関からの求めに応じて、支援会議に出席すること。また、支援会議が必要な場合は区と協議し、区が開催する。
- ⑦本人と一緒に個別支援計画を作成し、その計画に基づき必要に応じた方法で支援を実施すること。
- ⑧支援開始後は、3か月ごとに達成度を確認し、個別支援計画が適したものではなかった場合には、計画の修正を行う。支援の進捗状況に応じて支援方法の見直しを行うこと。
- ⑨支援にあたり調整が必要な場合や終結、支援開始後1年を超えて支援が必要な場合は、業務責任者が区と協議するものとする。
- ⑩支援を終結する場合は、支援対象者から同意書を取得すること。
- ⑪再度相談となった場合は、新規として取り扱う。

(3) 予約・配信システムの運用

- ①区が導入している相談予約システムの運用を行うこと。
- ②メールやSNSの配信機能を活用し定期的に情報発信を行うこと。

(4) 区との調整会議の実施

毎月、業務責任者、現場責任者の相談支援員他が出席して、現状報告や問題提起を行い、事業の改善に努める。

(5) 普及啓発業務・アウトリーチ

重篤化予防の視点から、対象者の発見や利用者の拡充に努める。

- ①対象者またはその保護者向けのセミナーの企画、実施。
- ②地域関係者会議(子ども若者支援ネットワーク「ここにいるよ」会議)の企画、実施
- ③潜在的なニーズを抱える人(支援制度を知らない、相談意思や困り感がない等)を早期に発見するために、関係機関と連携し、つながりの中から支援対象者を発見する。

(6) 区及び関係機関との連携

①把握と活用

区の各種相談事業、施設、関係機関等の機能、役割を把握し、社会資源として有効活用すること。

②情報提供

支援対象者の移管等により、区及び関係機関から会議等出席依頼があった場合は当該支援対象者に関する現状の報告、問題提起を行うこと。

③支援対象者の引継ぎ

支援対象者につき、区及び関係機関に引継ぎを行う場合、若しくは引継ぎを受ける場合は、検討会議を実施又は参加し、切れ目のない支援を継続できるよう調整を行うこと。

<関係機関等> (例)

教育センター (SSW、教育相談)、子ども家庭支援センター、児童相談所、就労支援機関、居場所運営団体、子ども食堂団体、無料学習支援団体、区内高校、専門学校、区内大学等

③研修等実施依頼への対応

関係機関、区民等から研修実施等の依頼があった場合は適宜対応すること。

9 相談支援員等の配置及び役割

(1) 相談業務従事者

① 資格・要件

臨床心理士、社会福祉士、若しくは精神保健福祉士の資格を有する者。又は、地方公共団体、社会福祉法人、若しくは特定非営利活動法人において若者支援に関わる相談援助等の実務経験がある者。

②人数

業務に必要な人数を常駐させること。会議等で不在になる場合に相談業務に支障がないよう人員を配置すること。

③現場責任者

主たる相談支援員を現場責任者に定め、相談支援事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と現場責任者の兼務は不可とする。

(2) 業務責任者

本事業の実施について、支援対象者からの意見、苦情に対して受託者を代表し対応するほか、業務全体のマネジメント及び区との連絡調整等を行うための責任者を定め、相談支援事業開始前に書面により区に通知すること。業務責任者と相談業務従事者の兼務は可とする。なお、特別な対応が必要な場合、業務責任者は区と協議するものとする。業務責任者は、年間を通して変更が無いものとし、やむを得ず変更する場合には、区と協議すること。

10 関係書類の提出及び管理

受託者は、本事業の実施にあたり次の関係書類を作成し提出すること。

(1) 業務計画書

①受託者は契約締結後、業務計画書を作成し、業務着手前に区に提出すること。また、業務計画に変更が生じる場合には、事前に区に承認得ること。

②業務計画書の記載内容

1) 業務実施体制

業務担当者の氏名、連絡体制（緊急時を含む）などを記載したもの

2) 年間実施スケジュール

3) 業務の進行管理 進捗管理・評価・モニタリングの方法

③業務計画書には、危機管理事態（事件や事故、苦情、発災時等）の対応マニュアルと業務継続計画を添付すること。

(2) 各種報告

受託者は、次に掲げる事項等、業務の実施状況を記載した月間の報告書を作成し、翌月15日（3月分は月末まで、尚、土・日・祝日にあたる場合はその前日）までに区に提出する。

① 相談支援実施状況（相談支援件数及び内訳、継続・終結等の状況）

② 半期ごとの分析結果

③ 支援対象者からの意見、要望等

(3) 業務終了後の報告

受託者は、契約期間の満了又は契約の解除等により本業務が終了する場合、次に掲げる事項を記載した報告書を提出し、区の承認を得ること。

①業務完了報告書

②業務実施に要した経費（収支決算書など）

③相談業務従事者の日報等

④個別の相談支援状況、留意事項を記載した業務引継書

⑤その他、区が必要と認める事項

(4) その他の書類の作成・提出

上記の他、受託者は区の指示に基づき、適宜必要な書類を作成し、提出すること。

(5) 書類の管理・保存

本事業の実施において作成した書類は業務終了後5年間保管すること。

1.1 業務の適切な実施に関する事項

(1) 人材育成

受託者は、相談業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。

(2) 個人情報保護

受託者は、個人情報保護に関する諸法令を順守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じること。

万が一、事故が生じた場合には速やかに区に報告すること。

(3) 守秘義務

受託者は業務の実施により知り得た秘密（個人情報含む）を契約期間中、終了後に関わらず、他に漏えいしてはならない。

(4) 金銭受理の禁止

受託者は事業の実施にあたり、原則支援対象者から利用料等の金銭を徴収してはならない。ただし、必要な実費については本人了承のもと、この限りではないものとする。

(5) 再委託の禁止

受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

(6) 接遇等

受託者は支援対象者への挨拶、声掛けを実施すること。また、受託者の身だしなみは適切なものになっていること。

(7) 業務の引継ぎ

①委託業務開始時

委託業務の開始時に業務等への混乱を来さぬよう、区と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務引継ぎを実施する。

②契約期間満了時

契約期間の満了又は契約の解除等により本業務が終了する場合、引継ぎに必要な情報を区又は区が指定する者に引き継がなければならない。

1.2 監督員

(1) 本契約の適正な履行を確認する目的により、区は監督員を設置する。監督員は、別添の履行確認チェックシートにより、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

(2) 監督員は別途受託者に通知する。

1.3 委託料の請求及び支払

四半期毎に検査合格後、請求により 30 日以内に支払う。

1.4 その他

(1) 受託者は、本事業の実施にあたり、労働関係諸法令、その他関係法令を順守すると共に、法令上の全ての責を負うものとする。

(2) 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成 12 年東京都条例第 215 号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。

(3) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 5 月 31 日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないとき

は、合理的な配慮をすること。

- (4) 本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (5) 受託者は、常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。
- (6) 個人情報等の取り扱いについては、「個人情報 特記事項」のとおりとし、1年に1回受託者から別添「個人情報特記事項の遵守に関する報告書」を徴収する。
- (7) 仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた際は、双方協議の上定めるものとする。本業務の実施にあたっては双方十分な連携を図る事。
- (8) 本業務により得られたデータ・成果品は区に帰属するものとし、区の許可なく使用・公開してはならない。
- (9) 本業務については、受託者が行う他の事業と区分して経理すること。
- (10) 区で用意を予定している施設・備品等は次の通りである。
 - ①相談カウンター、相談室、机、椅子、書類保管庫、パソコン、電話、複合型印刷機、コピー用紙、トナー、自転車
 - ②区施設で業務を行う場合の光熱費及び通信費は本区で負担する。
 - ③上記①、②以外の経費等は受託者が負担する。

【区担当者】 豊島区子ども家庭部子ども若者課
子ども若者支援グループ 持丸 和慶
電話 03-4566-2475

個人情報 特記事項

(基本的責務)

第1条 子ども若者総合相談事業の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限の配慮をしなければならない。

(取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

- ア 氏名
- イ 住所
- ウ 電話番号
- エ 生年月日
- オ 性別
- カ 続柄
- キ 国籍・地域
- ク 生活保護受給の有無
- ケ 介護保険情報
- コ 受けている行政サービスの種類
- サ 家庭環境
- シ 居住状況
- ス 日常生活の状況
- セ 医療情報
- ソ 健康状況
- タ 緊急連絡先
- チ 手帳取得状況
- ツ 障害の程度
- テ 公的扶助受給の有無
- ト 学業状況

- ナ 保険年金情報
- ニ 求職・就労状況

(2) 受託業務の処理のために収集する次の個人情報

- ア (1)の情報
- イ メールアドレス
- ウ 就学・通所状況
- エ 免許・資格

- オ 学歴
- カ 生活歴・成育歴
- キ 地域との関係・社会参加状況
- ク 家族状況、親族との交流状況
- ケ 友人・近隣等との交流状況
- コ 相談内容

2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び担当者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなくてはならない。変更するときも、同様とする。

(受託業務に従事する者の義務)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を漏らし、又は不当な目的のために使用してはならない。本条の定めは、受託業務終了後も同様とする。

(目的外利用の禁止)

第4条 乙は、第2条第1項各号に掲げる個人情報(以下「取り扱う個人情報」という。)を受託業務の目的以外の目的で使用してはならない。

(外部提供の制限)

第5条 乙は、取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。

(再委託の禁止)

第6条 乙は、受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第7条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

(持ち出しの制限)

第8条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出しをしてはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、この限りではない。この場合は、持ち出し記録(持ち出し事由・日時・返却日時・担当者等)を作成し、保管場所の確認を行わなければならない。

(安全管理措置)

第9条 乙は、甲から取り扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失または毀損(以下「漏えい等」という。)の防止のために、組織的、人的、物理的および技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置(以下「安全管理措置」という。)を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、甲乙協議の上で別途定める。

2 乙は、安全管理措置を徹底するため、個人情報の取り扱いに関する管理責任者を定めるものとする。

(業務従事者の管理)

第10条 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務等)

第11条 乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守しなければならない。

2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第12条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について「個人情報特記事項の遵守に関する報告書」により9月末までに甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第13条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(施設等の立入検査又は調査に応じる義務)

第14条 甲は、個人情報の保護のため必要があるときは、委託業務を処理する施設等の立入検査及び調査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査に応じる義務)

第15条 甲は、委託業務の処理に関し、必要に応じて監査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

第16条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい、滅失又は毀損(以下「漏えい等」という。)をすることがないように必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

2 乙は、漏えい等事故が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

3 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表する。

(資料等の返還義務)

第17条 乙は、受託業務が終了したときは、取り扱う個人情報が記録された資料等を速やかに、甲に返還しなければならない。ただし、資料等の返還が困難であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、当該資料等を廃棄できるものとする。

2 乙は、前項ただし書の規定により廃棄するときは、当該資料等が第三者の利用に供されることがないように、物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及びその内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。

(契約解除)

第18条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は契約を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第19条 第2条から第16条までの規定に違反する行為によって、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。本条の定めは受託業務が終了した後も同様とする。

(管轄裁判所)

第20条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

第21条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。

履行確認チェックシート

課長	係長	監督員

業務名	令和6年度豊島区子ども若者総合相談事業業務委託	契約番号	6 契約第 号
受託業者		所管課	子ども若者課
業務実施場所	豊島区役所4階 名称:子ども若者総合相談窓口(アシスとしま)	確認日	
監督員氏名	持丸 和慶	管理主任者氏名 (受託業者の責任者)	

No.	確認項目	結果	確認事実の記載 (△, ×の場合は必須)
1	実施計画書は、所定の日付までに提出されている。		
2	実施計画書は、仕様書の内容に基づき作成されている。		
3	業務実施に必要なマニュアルが作成されており、適宜更新されている。		
4	業務で作成した書類の保管場所が定められており、整理されている。		
5	業務責任者が仕様書のとおり配置されている。		
6	責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。		
7	業務に支障がないよう適切に従事者を配置している。		
8	業務に必要な資格を有する従事者が仕様書のとおり配置されている。		
9	従事者に対して業務に必要な研修が実施されている。		
10	各状況に対応した研修が定期的実施されている。		
11	相談者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。		
12	相談者への挨拶、声掛けが実施されている。		
13	従事者の身だしなみは、適切なものになっている。		
14	従事者は、受託者の従業員であることを示す名札を見やすい位置に着用している。		
15	仕様書または実施計画書に定める業務が適切に履行されている。		
16	仕様書または実施計画書に定める業務水準を満たしている。		
17	相談者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じ、実施されている。		
18	区の改善指示に速やかに対応している。		
19	月次、年次の各定例報告は、仕様書に定めるとおりに行われている。		
20	再委託は一切行っていない。		

管理主任者の報告、是正措置等 (必要に応じて写真等を添付)	
----------------------------------	--

個人情報特記事項の遵守に関する報告書

年 月 日

豊島区長あて

契約番号	契約第 号		
契約件名			
契約日		履行期間	
受託者	所在地 名称 代表者(代理人)職氏名 担当者氏名・連絡先電話番号 ⑧		

上記契約の個人情報の取扱状況に関して、下記のとおり報告します。

該当する方をチェック

不適正事案発生の有無	はい	いいえ
(1) 現状すでに個人情報の不適正な取り扱いの事案が発生している。 〔(はいを選択した場合)具体的内容を記入〕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報の管理体制	はい	いいえ
(2) 個人情報の取扱いについて内部規程を整備している。 又はプライバシーマークを取得している。 (内部規程を作成している場合)規程等のコピーを提出または提示してください。(契約当初及び変更ごとに実施する) (プライバシーマークを取得している場合)取得状況がわかるもののコピーの提出(契約当初及び変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
責任者・従事者等の明確化	はい	いいえ
(3) 受託業務における個人情報保護責任者、作業責任者、作業従事者等を特定している。 (はいを選択した場合)名簿のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
意識向上等の対策	はい	いいえ
(4) 個人情報保護及び情報セキュリティに対する意識向上のため研修等を作業従事者に行った。 〔(はいを選択した場合)具体的対策、日付等を記入〕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事故対応	はい	いいえ
(5) 事故が発生した時の報告について、手順や方法を定めている。 (はいを選択した場合)手順や方法等のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
再委託について	はい	いいえ
(6) 再委託を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 再委託を行っている場合、事前に区へ文書で協議し承諾を得ている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 再委託を行っている場合、再委託先へ監督を行った。 〔(はいを選択した場合)日付等、実施の具体的内容を記入 (いいえを選択した場合)今後の予定を記入〕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他個人情報の取り扱い	はい	いいえ
(9) 仕様書及び特記事項に規定した個人情報の取扱いについて、遵守している。 〔(いいえを選択した場合)具体的内容を記入〕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

区記入欄

受付日

課長	係長	担当者